

TURİZM XİDMƏTLƏRİNDƏ KEYFİYYƏTİN İDARƏ EDİLMƏ SİSTEMİ

A.E.ƏLİLİ

Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti

Məqalədə turizmin mahiyyəti, onun ölkənin sosial-iqtisadi inkişafında rolu, turizm xidmətlərində göstərilən keyfiyyətin səviyyəsinə təsir edən amillər, Azərbaycanda turizmin mövcud vəziyyəti, bu sahədə aparılan dövlət siyasəti haqqında məlumat və təkliflər verilmişdir.

Açar sözlər: turizm, turist, xidmət, keyfiyyət, infrastruktur, dövlət siyasəti, dövlət büdcəsi, iqtisadiyyat, məşğulluq.

Hal-hazırda turizm sektoru ən sürətlə inkişaf edən sahələrdən birinə çevrilmişdir. Turizm sənayesinə hər gün milyardlarla dollar həcmində sərmayə yatırılır ki, bu da bu sahənin nə qədər inkişaf etdiyini göstərir. Turizmin inkişafının dövlət büdcəsinin formalaşması, yeni iş yerlərinin açılması, əhalinin gəlirlərinin artması, ölkənin dünyada daha da tanınması kimi istiqamətlərdə böyük əhəmiyyəti vardır. Azərbaycan dövləti tərəfindən turizm prioritet bir sahə seçilmiş və bu sahənin daha da inkişaf etdirilməsi məqsədilə bir sıra dövlət proqramları hazırlanmış, qanunlar qəbul edilmişdir. Bunların nəticəsi olaraq ölkənin turizm sənayesinə yerli və xarici investisiyaların axını başlamışdır.

Tarix boyunca insanlar müxtəlif səbəblərdən bir yerdən başqa yerə səyahət etməyin lazım olduğunu hiss etmişlər. Xüsusilə sənaye inqilabından sonra nəqliyyat sektorundakı sürətli inkişaf səyahətləri də artırmış və bununla da turizmin inkişafına və mövcud vəziyyəti alması üçün bir mühit hazırlamışdır.

İnsanlar tarixin hər bir dövründə müxtəlif səbəblərə görə müxtəlif yerlərə səyahət etmək məcburiyyətində olmuşdurlar. Ancaq hal-hazırkı dövrdə sənaye, nəqliyyat və kommunikasiya texnologiyalarının inkişafı, adambaşına düşən gəlirin artması, insanların rifah səviyyəsinin yüksəlməsi və insanların istifadə edə biləcəkləri boş vaxtlarının çoxalması turizmə əvvəllər insanların ticarət, dini və hərbi məqsədlərlə etdikləri səyahətlərdən çox fərqli bir forma vermişdir. Bugünkü mənası ilə turizm termini XIX əsrin sonlarından etibarən istifadə edilməsinə baxmayaraq, XX əsrin bir fenomeni olaraq inkişaf etmiş və hal-hazırda geniş kütlələri maraqlandıran sosial və iqtisadi bir fəaliyyətə çevrilmişdir.

Hər il milyonlarla insan dünyanın müxtəlif yerlərinə müxtəlif məqsədlərlə bağlı səfərlər edir və turizm getdikcə daha da geniş yayılmağa başlayıb. Turizmdəki nəzərə çarpan inkişaf son 20-25 ildə daha geniş vüsət alıb. Bunun səbəbləri kimi insanların həyat şəraitlərinin yaxşılaşmağına doğru

dəyişməsinə, ölkələr arasındakı münasibətlərin inkişaf etməsinə və insanların səyahət edərək yeni yerlərlə və mədəniyyətlərlə tanış olmaq istəmələrini göstərmək olar.

Ümumdünya Turizm Təşkilatı (ÜTT) turizmi; İnsanların daimi yaşayış yerindən başqa bir yerə bir ildən çox olmamaqla, boş vaxtlarını qiymətləndirmə, iş və ya digər bənzər məqsədlərlə etdikləri səyahət olaraq müəyyənləşdirir.

Turizmin mahiyyəti, xüsusiyyətləri, nəzəri-metodoloji əsasları. Hər bir elmin özünəməxsus tarixi olduğu kimi, turizm sektorunun da özünəməxsus tarixi mövcuddur. Turizmin tarixi çox qədimdir, lakin hansı əsrdən başlanmağı dəqiq olaraq məlum deyil. Turizmin yaranması əsasən insanların qəbilə formasında yaşaması, ilk insan sivilizasiyalarının yaranması ilə əlaqədardır. İnsanlar minilliklər boyunca böyük çətinliklərlə yaşamaq uğrunda mübarizə aparmışdır. Bu yolda bir çox qurbanlar vermiş olsalar da öz ilkin mədəniyyətlərini yaratmışlar. Daş dövründən qalan qayalar üstündə rəsmlər, həmin dövrün arxeoloji tapıntıları buna əyani sübutdur.

Turizmdə səyahət edən insanların mənfəət əldə etmək kimi bir məqsədləri olmur. İnsanlar turizm fəaliyyətlərində yeni yerlər kəşf etmək, yeni sərgüzəştlər yaşamaq, stresdən uzaqlaşmaq, dincəlmək və ya iş və ya sağlamlıq səbəbləri ilə əlaqədar iştirak edirlər. Ancaq turizm, təbiətinə görə iqtisadi bir hadisədir. Çünki turizm fəaliyyətində iştirak etmək üçün pul sərf etmək lazımdır.

Bu gün insanların səyahət etmək üçün bir çox fərqli səbəbləri vardır. Əvvəllər səyahət yalnız müəyyən bir qrup insanların etdiyi bir şey idi. Bu qrupdakı insanlara aristokratlar, tacirlər, müəyyən bir sərvətə sahib olan insanlar daxil idi. Lakin bu gün iş saatlarının azalması, məzuniyyətlərin olması, maddi imkanların artması, xüsusilə də nəqliyyat vasitələrindəki böyük inkişaf nəticəsində səyahət cəmiyyətin hər kəsinə xitab edən bir vəziyyətə gəlmişdir. Beləliklə səyahət daha da yayıldı və

buradan böyük bir sənaye meydana gəldi ki, bu sənaye XX əsrin ikinci yarısına damğasını vurdu.

Turizm sektoru çox geniş bir sektordur və onun bir çox növü vardır. Turizm növlərini məqsədinə görə aşağıdakı növlərə ayırmaq olar: Əyləncə turizmi; Mədəniyyət turizmi; İdman turizmi; Sağlamlıq turizmi; Dini turizm; İşgüzar turizm; Təhsil turizmi; Aqro turizm və s.

Turizmin ölkənin sosial-iqtisadi və mədəni inkişafına təsirinin nəzəri aspektləri. Turizm dünyanın ən sürətlə inkişaf edən sektorlarından biridir və bu inkişaf məşğulluğun yaradılması, valyuta daxilolmaları və vergi gəlirlərinin artması kimi bir çox iqtisadi inkişafa kömək edir. Fiziki şəxslər baxımından turizm fəaliyyətləri insanların dincəlməsi, istirahəti, əyləncəsi və ya yeni nəşə öyrənməsi baxımından olduqca vacibdir. Ancaq turizm yalnız fərdlər üçün deyil, həm də ölkələr üçün çox vacib iqtisadi fəaliyyətdir. Turizm dünyanın bir çox ölkəsi üçün ən əhəmiyyətli gəlir mənbəyidir. Bunun ən vacib səbəbi isə turistlərin yemək, içmə və yerləşmə kimi ehtiyaclarını ödəmək üçün gətirdiyi bir ölkədə pul sərf etməsidir. Turizm bütün dünyada iqtisadi təsirlərindən əlavə siyasi, sosial, mədəni və ekoloji təsirlərə də malikdir. Bu baxımdan da ölkələrarası qarşılıqlı əlaqədə turizm mühüm rol oynayır.

Turizm İkinci Dünya müharibəsindən sonra sürətlə inkişaf etmiş, daha geniş ictimaiyyətə və ölkələrə yayılmışdır. Hal-hazırda pul və kütləvi tədbir halına gələn turizmin yaratdığı iqtisadi, sosial, mədəni və siyasi təsirlər ölkə iqtisadiyyatlarında və xüsusilə də beynəlxalq iqtisadi və siyasi əlaqələrdə ciddi nəticələrə səbəb olmuşdur. Bu vəziyyət təkcə inkişaf etmiş ölkələrdə deyil, eyni zamanda beynəlxalq turizm hərəkətində böyük paya malik olan inkişaf etməkdə olan ölkələrdə də turizmə verilən əhəmiyyəti artırır.

Turizmin investiriyları və iş həcmələrini inkişaf etdirən, xarici valyuta təmin edən, yeni məşğulluq sahələri açan, sosial və mədəni həyata təsir edən, siyasi mənada da vacib sosial və humanitar funksiyaların həyata keçirilməsinə kömək etməsi, ölkələrin diqqətinin bu iqtisadi fəaliyyət üzərində cəmlənməsinə səbəb olmuşdur. Xüsusilə də inkişaf etməkdə olan ölkələrin qarşılaşdıqları iqtisadi problemlərin aradan qaldırılmasında, turizmin yaratdığı dinamik iqtisadi təsirlər ölkələrin turizmə daha çox əhəmiyyət verməsinə səbəb olmuşdur.

Turizm xidmətində keyfiyyət. Turizmdə keyfiyyət - turizm sahənin inkişafının ən aktual problemləri sırasındadır. Turizmdə xidmət keyfiyyəti rəqabət üçün ən güclü silahdır. Müəyyən ölkələrin restoranlarında, mehmanxanalarında xidmətdən razı qalan turistlər həmin məkanların fəal təbliğatçıları olurlar. Onların yenidən bu yerlərə baş çəkməsi burada turist axınının artmasına və

bölgənin şöhrətinin daha da artmasına səbəb olur. Nəticə etibarı ilə xidmətin keyfiyyəti turizmin iqtisadi səmərəliliyini çoxaldır. Yüksək xidmət keyfiyyəti maddi imkanları yüksək olan müştərilərin cəlb edilməsi üçün mühüm şərait yaradır, bu da ölkəyə valyuta daxilolmalarının artmasında xüsusi rol oynayır və bir çox malları ixrac etməsinin vacibliyini azaldır və həmçinin, insanların istehlak etdiyi əşyalarla təchiz edilməsinin yaxşılaşdırılması üçün əlverişli şərait mühiti yaradır.

Turizmdə turist xidmətinin tərkibini müəyyənləşdirilmədən məhsulun keyfiyyətini araşdırmaq çətin prosesdir. Məkan və zaman baxımından istehsalçı ilə icraçı arasında məsafə var. Bu da onu göstərir ki, satışın bir hissəsi - bir turizm müəssisəsi tərəfindən əvəlcədən müəyyən bir məkanda həyata keçirilir. Turist xidmətinin keyfiyyəti turizm prosesinin hər üç mərhələsində iştirak edən kollektivlərin əməyindən asılıdır.

Əvvəlki illərlə müqayisə etsək Azərbaycanda son 5 ildə infrastruktur sahəsində, sahibkarların turizm sahəsinə marağının artmasında böyük irəliləyişlər qeyd olunmuşdur. Bununla yanaşı Azərbaycanın turizm sənayesinə xaricilərin investisiya qoymaq arzusu da var. Dövlətdə aparılan siyasət nəticəsində həm yerli sahibkarlar arasında, həm də investorların turizm biznesinə marağı çoxalıb. Regionların sosial-iqtisadi inkişaf etməsi proqramı çərçivəsində Azərbaycanın bir çox bölgələrində turizmin inkişafı ilə əlaqədar layihələr davamlı şəkildə həyata keçirilib. Regionlarda turizmin inkişaf etməyi üçün potensial çoxdur. Regionlarda həm mənzərə, həm də təbiət cəhətdən əlverişli şərait var. Azərbaycanda turizm xidmətlərinin səviyyəsi o qədər də yüksək olmadığı üçün turistlər buraya istirahətə deyil, əsasən Azərbaycanla tanış olmaq məqsədilə səyahət edirlər. Turistlərin 99% - ni Azərbaycanın tarixi, incəsənəti, musiqisi, təbiəti, adət-ənənəsi, folkloru maraqlandırır. Turistlərin demək olar ki, yalnız səyahət turları üçün ölkəmizi seçməklərinə əsas səbəb respublikamızda xidmət səviyyəsinin dünya standartlarına uyğun olmamağı, bununla yanaşı Xəzər dənizinin ekoloji baxımdan təmiz olmaması ilə əlaqədardır. Xidmət sahəsində işləyən insanlar hələ də beynəlxalq standartlara tam şəkildə cavab vermirlər. Ölkəmizə gələnlərin sayının az olmağı çox vaxt xidmət səviyyəsinin aşağı olması ilə izah edilsə də, bu, əsasən rəqabətin zəif olmağı ilə əlaqəlidir.

Azərbaycanda turizm sektorunun mövcud vəziyyəti, potensialı və onun ölkə iqtisadiyyatında yeri. Azərbaycan tarixi boyunca fərqli mədəniyyətlərin bir-biri ilə əlaqədə olduğu bir region olmuşdur. Bu bölgədəki ilk səyahətlərə qədim Albaniya dövlətinin ərazisindən keçən Böyük

İpək Yolu vasitəsilə daşınan yük karvanlarını misal göstərmək olar. Hindistan və Çindən gətirilən malların çoxu buradan keçirdi və Gəncə, Naxçıvan, Ordubad və Şəki kimi şəhərlər bu karvanlar üçün əhəmiyyətli mərkəzlər idi. Əsrlər keçdikcə Bakının əhəmiyyəti onun strateji mövqeyi və Xəzər dənizində təkmilləşdirilmiş dəniz ticarəti sayəsində artmağa başladı.

İkinci Dünya müharibəsindən sonra Azərbaycanda turizm yenidən canlanmağa başladı. 1960-70-ci illər ərzində ölkə miqyasında bir çox yeni turizm obyektləri inşa edilmişdir. 1983-cü ildə həmin dövrdə SSRİ Nazirlər Soveti Sədrinin birinci müavinini olan Heydər Əliyev Xəzər dənizi sahilində bir sıra kurort zonaları yaratmağı qərara aldı.

Ümumiyyətlə Sovet dövründə Azərbaycan turizmin zirvəsinə 1987-ci ildə çatmışdır ki, həmin dövrdə Azərbaycana gələn turistlərin sayı 300000 nəfəri keçmişdir ki, bunun da təxminən 250000-i Sovet İttifaqının tərkibinə daxil olan digər ölkələrdən, 50000-i isə digər xarici ölkələrdən gəlib.

Azərbaycan turizmin inkişafı üçün böyük potensiala sahibdir. Respublikamızın təbiəti, tarixi abidələri, cəlbedici landşaftı, yüzlərlə müalicəvi və mineral bulaqlar, çimərlikləri, unikal palçıq vulkanları, yerləşdiyi əlverişli coğrafi məkanı, mətbəxi, mədəniyyəti, iqtisadiyyatın sürətlə inkişaf etməsi, infrastrukturun təkmilləşdirilməsi və digər bu kimi amillər bu sahənin inkişafına ciddi zəmin yaradır.

Azərbaycan Böyük və Kiçik Qafqaz dağları, düzənlikləri, çayları, gölləri, 825 km-lik Xəzər dənizi sahilı, zəngin mineral suları, yerləşdiyi əlverişli coğrafi mövqeyi ilə turizm potensialı olduqca yüksək bir ölkədir.

Turizmin inkişafı Azərbaycan Respublikasında qeyri-neft sektorunda əsas prioritet sahələrdən biri kimi müəyyən edilmişdir. Bu sektorun inkişaf etdirilməsi nəticəsində külli miqdarda gəlir əldə edilə bilər. Lakin Azərbaycanın turizm sahəsində kifayət qədər potensialı olmasına baxmayaraq bu sahə hələ də istənilən səviyyədə inkişaf etməyib. Bu sahənin inkişaf etdirilməsi məqsədilə bir sıra dövlət proqramları qəbul edilmiş, xarici və yerli

sahibkarların ölkəyə maraqlarını artırmaq məqsədilə bir sıra kompleks tədbirlər həyata keçirilir.

Respublikamızın turizmdən əldə etdiyi gəlir artan formada davam edir. Bu da turizmin inkişafında əsas göstəricilərdəndir. Turizmin inkişafı investisiya cəlb edilməsi, iqtisadi inkişaf, regionların inkişafında nüvə rolunu oynayır. Turizm sektorunun inkişaf etdiyi bölgələrdə yollar salınır, səhiyyə, təhsil obyektləri tikilir, yeni xidmət sferaları yaradılır. Bütün bunların nəticəsində dövrüyyəyə cəlb edilən pulun miqdarı artır, bank sisteminin inkişafı təmin olunur. Bu inkişafı ixtisaslı kadrların yetişdirilməsi prosesinə də təkan verir. Turizm sektorunun iqtisadiyyatdakı mövqeyi, onun inkişaf istiqaməti ölkənin təşkilatı idarəetmə strukturundan və resurs potensialından asılıdır.

Nəticə. Turizm insanların istirahətinin təşkilinə böyük töhfə verən, onların sağlamlığının möhkəmlənməsində vasitəçi rolunu oynayan sahədir. Yüksək xidmətdən razı qalmış turistlər olduğu yerlərin yaxşı təbliğatçılarına çevrilirlər. Çoxsaylı araşdırmalar göstərir ki, turistlərin əksəriyyətinin hər hansı bir regiona və ya ölkəyə gəlməkləri, orada olan xidmət səviyyəsinin özləri tərəfindən qiymətləndirilməsinə və yaxud da tanışlarının məsləhətlərinə əsasən baş verir.

Dünya təcrübəsində olduğu kimi, Azərbaycanda da getdikcə iqtisadiyyatın əsas sahələrindən birinə çevrilən turizm bir çox xidmət sahələrini özünə cəlb edərək, bütövlükdə cəmiyyətin, demək olar ki, bütün təbəqələri üçün gəlir mənbəyi rolunu oynayır.

Regionların sosial-iqtisadi inkişafının sürətləndirilməsində önəmli rol oynayan məqamlardan biri də turizm sahəsində fəaliyyət göstərən sahibkarların turizm infrastrukturunun yaradılmasına dair təqdim etdikləri layihələrin nəzərdə tutulmuş proqramlar üzrə maliyyələşdirilməsinə üstünlük verilməsidir. Belə layihələrin aidiyyəti qurumlar tərəfindən dəstəklənməsi regionlarda da turizm axınının güclənməsinə təsir edə biləcək turist xidmət sahələrinin yaradılmasına və inkişafına müsbət təsirini göstərəcəkdir.

ƏDƏBİYYAT

1. B. Bilalov "Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi". Bakı, 2006 s. 208
2. B. Bilalov "Turizmin menecmenti". Bakı, 2005
3. Ə. Əlirzayev, S. Aslanova "Turizmin inkişafının sosial, iqtisadi problemləri". Bakı, 2006
4. Ə. Q. Əlirzayev "Turizmin iqtisadiyyatı və idarəedilməsi" Bakı 2011
5. UNWTO Tourism Highlights: 2014 edition // United Nations World Tourism Organization, 2014
6. Vugar Dargahov, Rovshan Karimov "Investment opportunities of tourism Industry in Azerbaijan and its regions"- European International Journal of Science and Technology, September 2014
7. Measuring Employment in the Tourism Industries, UNWTO Publications, 2013
8. www.unep.org-"Economic impacts of tourism"
9. www.unwto.org - World Tourism Organization
10. <https://economy.gov.az>
11. <https://www.stat.gov.az>

Системы администрации качества в туризмных услугах

А.Е.Алили

Сущность туризма - это сущность туризма, его роль в социально-экономическом развитии страны, факторы, влияющие на уровень качества туристических услуг, текущее состояние туризма в Азербайджане и государственная политика в этой области.

Ключевые слова: туризм, турист, сервис, качество, инфраструктура, государственная политика, государственный бюджет, экономика, занятость.

Quality administration systems in tourism services

A.E.Alili

The essence of tourism is the essence of tourism, its role in socio-economic development of the country, factors influencing the level of quality of tourism services, the current state of tourism in Azerbaijan, and state policy in this area.

Key words: tourism, tourist, service, quality, infrastructure, state policy, state budget, economy, employment.

